



Idepro IFD

Desarrollo Empresarial

Balance Social

IDEPRO IFD

Gestión 2018





CONTENIDO

- I. Nuestro informe de Balance Social
- II. Nuestro perfil institucional
- III. Nuestra filosofía institucional
- IV. Nuestros enfoques estratégicos de gestión
- V. Nuestro aporte, perspectivas y retos
- VI. Nuestro mercado objetivo
- VII. Nuestra metodología de trabajo
- VIII. Incorporación de la Función Social en la planificación estratégica de la entidad
 1. Alineación de los servicios financieros con los objetivos de la función social
 2. Gobierno corporativo
 3. Transparencia
 4. Capacitación
- IX. Estado de Balance Social IDEPRO IFD 2018
 1. Indicadores y metas de la Función Social, según normativa ASFI
 2. Cumplimiento de Programas
 3. Pacto Global Bolivia
 4. Auditoría Externa Micro finanzas Rating



| Nuestro informe
● de Balance Social

I. Nuestro informe de Balance Social

Conforme a lo establecido en la Ley de Servicios Financieros N° 393 y la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), este informe, tiene el propósito de reportar los impactos económicos, sociales y ambientales y, a través de estos, brindar una presentación equilibrada y transparente de las contribuciones de la organización al cumplimiento de la Función Social.

Nuestro informe de Balance Social incluye la información relevante de la gestión, su periodicidad es anual y el último reporte emitido fue el Balance Social 2017. Para cualquier consulta sobre el contenido de este reporte, puede escribirnos al siguiente correo electrónico rse@idepro.org.





Nuestro perfil
institucional

II. Nuestro perfil institucional

IDEPRO IFD es una Institución Financiera de Desarrollo IFD con personalidad Jurídica reconocida por el Ministerio de Economía de Finanzas Públicas, mediante Resolución Ministerial N° 727 de 18 de agosto de 2016, matrícula N° RPJ-EFIE- 002-TP05 y Licencia de Funcionamiento N° ASFI/018/2016 de fecha 9 de septiembre de 2016 emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI. Tiene presencia en los nueve departamentos llegando a zonas rurales, periurbanas y urbanas de Bolivia con Oficina Nacional en la ciudad de La Paz.

Como IFD, su propósito es brindar servicios financieros integrales a diferentes sectores de la población boliviana, fomentando principalmente el desarrollo de micro y pequeños empresarios y pequeños productores de los sectores rurales y urbanos.





Nuestra filosofía
● institucional

III. Nuestra filosofía institucional

Visión

“Ser la Institución Financiera de Desarrollo reconocida por su solidez, confiabilidad, compromiso con el desarrollo productivo sostenible y su aporte a la inclusión económica y social que realiza operaciones y presta servicios integrales con enfoque de responsabilidad social y ambiental”.

Misión

“Contribuir al mejoramiento de la productividad, los ingresos y el empleo de pequeños productores, micro y pequeñas empresas del ámbito rural y urbano, con operaciones y servicios financieros especializados e integrales”.

Nuestros Principios

Nos Une:

- La orientación de nuestro trabajo hacia la equidad social y la inclusión económica de nuestros clientes.

- La necesidad de ser una entidad que brinde confianza y seguridad a nuestros clientes internos y externos

Nos Distingue:

- El compromiso con la excelencia y la calidad en la prestación de nuestros servicios.
- La actitud creativa y la innovación que genera valor para nuestros clientes.
- La calidez, empatía y protección a nuestros clientes.

Nos Conduce:

- La transparencia y honestidad
- La responsabilidad social y ambiental
- El trabajo en equipo.



IV • Nuestros enfoques estratégicos de gestión

IV. Nuestros enfoques estratégicos de gestión

Para la gestión 2018 estuvieron vigentes los siguientes enfoques estratégicos:

- 1.- Inclusión económica y social** a pequeños productores y micro y pequeños empresarios (base ancha de la pirámide de la economía), sectores menos atendidos por la industria financiera. Los esfuerzos se orientaron a canalizar una oferta masiva, ágil y oportuna, en todos los servicios y productos del portafolio institucional.
- 2.- Complementariedad en la oferta de colocaciones y servicios financieros complementarios** para satisfacer los requerimientos nuestros segmentos, incluyendo el nuevo segmento constituido por: trabajadores dependientes asalariados y trabajadores por cuenta propia.
- 3.- Especialización en sectores de mayor potencial por región** lo cual supone el diseño de productos y servicios y sus respectivos procesos, en estricta correspondencia con las necesidades, demandas, dinámicas, condiciones y naturaleza de cada uno de los sectores identificados y seleccionados.
- 4.- Intervención en la articulación comercial de la cadena de valor y del clúster y promoción de negocios inclusivos** en el marco de la atención directa y/o indirecta a los eslabones y segmentos de las cadenas de valor de los sectores de especialización

y a los actores del clúster que proveen servicios y productos a dichos eslabones y segmentos. Con el propósito de facilitar el establecimiento de relaciones comerciales de compra-venta de productos, insumos y servicios en condiciones equitativas y sostenibles entre eslabones de la cadena de valor (proveedores de materia prima e insumos), con compradores, y/o con otros actores del **cluster** o complejo productivo, como actores públicos o privados, proveedores de maquinaria, servicios y otros, facilitando el desarrollo de negocios inclusivos, la articulación comercial entre actores de la base ancha de la economía con pequeñas y medianas empresas denominados pivotes.

- 5.- Integralidad de los servicios** para sectores de especialización, se integra a la tecnología financiera los Servicios de Desarrollo Empresarial (asistencia técnica, capacitación, asesoría u otros), como complemento del crédito a fin de optimizar el cambio positivo en el ámbito de los negocios y actividades de los clientes y minimizar el riesgo de la operación crediticia y potenciar su impacto.
- 6.- Gestión Ambiental** otro de los atributos que favorecen el uso sostenible de recursos naturales y/o minimizan efectos nocivos en el medio ambiente.



V • Nuestro aporte,
perspectivas y retos

V. Nuestro aporte, perspectivas y retos

La oferta de Servicios Financieros de IDEPRO IFD, busca mejorar las condiciones de acceso a financiamiento de clientes tanto en el sector productivo, como en el sector no productivo, generando un impacto positivo en el ámbito de sus negocios y actividades.

IDEPRO IFD viene trabajando en el fortalecimiento de su oferta institucional y apunta a sentar las bases, herramientas y metodologías para incursionar en el ámbito de las captaciones para complementar nuestros servicios financieros coadyuvando al cumplimiento de la función social





VI • Nuestro mercado objetivo

VI. Nuestro mercado objetivo

El mercado objetivo se definió a partir del marco estratégico y la MISIÓN institucional, estableciéndose para la gestión 2018 el siguiente:

- Segmentos de mercado a ser atendidos: pequeños productores, micro y pequeños empresarios de zonas urbanas y rurales.
- Tipo de servicios: Servicios Financieros sostenibles, especializados e integrales.

Con base en estos dos componentes se estableció la estructura de la oferta que contemplaba Líneas y Sub-Líneas de Negocios por ámbito de intervención o sectores de la economía: productivo y no productivo. Para las Sub-Líneas se diseñaron los productos crediticios que operativizaron los propósitos de cada Sub-Línea.





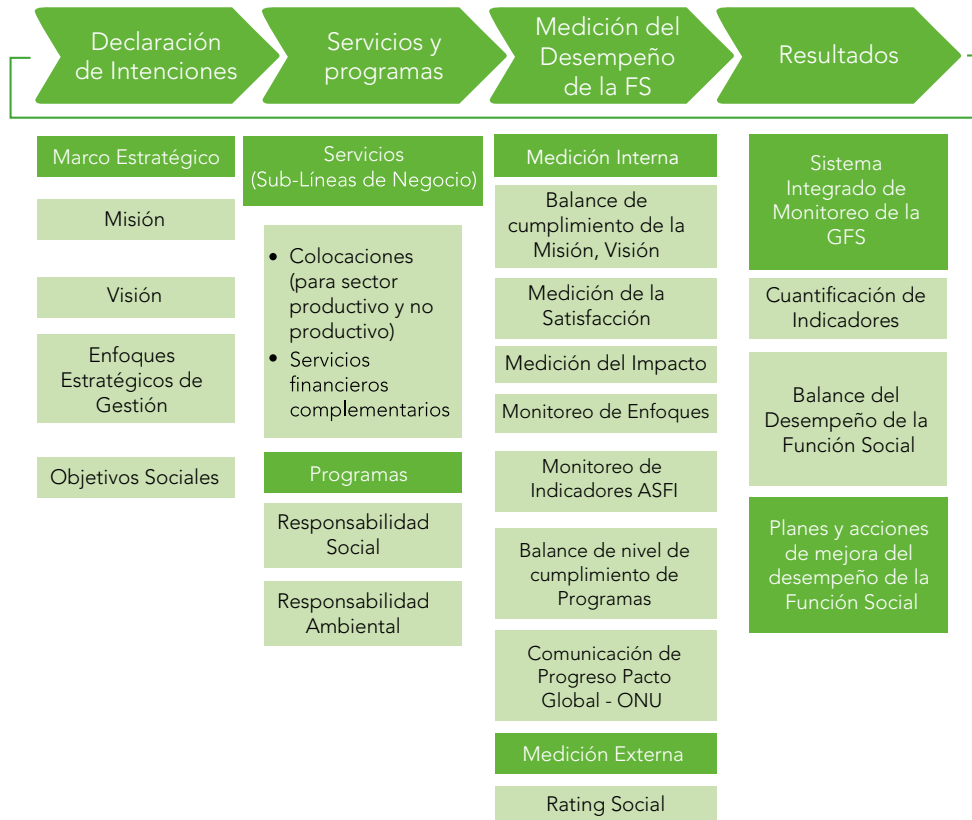
VII • Nuestra metodología de trabajo

VII. Nuestra metodología de trabajo

Durante la gestión 2018, la Gestión de la Función Social operó bajo el sistema de Gestión Integral de la Calidad.

La Gestión de la Función Social se respaldó en la Política institucional del mismo nombre con el objetivo de establecer los alcances, procedimientos y ámbitos para medir el grado de cumplimiento de la Función Social. El modelo adoptado en 2018 se expone en el siguiente esquema:

Modelo de Gestión de la Función Social en IDEPRO





VIII

● Incorporación de la Función Social en la planificación estratégica de la entidad

VIII. Incorporación de la Función Social en la planificación estratégica de la entidad

Para IDEPRO el cumplimiento de la Función Social es un modelo de gestión, que formó parte del accionar de la entidad desde su nacimiento. El Plan Estratégico contiene de manera transversal las directrices, indicadores y metas cuyo marco de actuación se formaliza a través de la "Política de la Gestión de la Función Social", que establece los lineamientos estratégicos y las pautas de actuación, así como la estructura orgánica que administra el sistema de gestión, con el respaldo del funcionamiento del Comité de RSE —mismo que asegura la aplicación transversal, monitoreo, mantenimiento, mejora continua y sostenibilidad en el tiempo de los planes, programas inherentes al cumplimiento de la Función Social .

1. Alineación de los servicios financieros con los objetivos de la función social

El proceso de planificación de IDEPRO IFD implica el siguiente proceso de alineación:

- **El Plan de Responsabilidad Social Empresarial 2018:** Diseñado con base a la política de RSE que incluyó:
 - o Inversión Social Privada correspondiente al subsidio a los Servicios Empresariales que acompañan al servicio de crédito de la sub línea PROCADENAS.

- o Proyectos diseñados con base en compromisos para el periodo para cada uno de los públicos de interés: Cliente Interno; Cliente externo; Medio Ambiente y Comunidad.

- **El Plan de Responsabilidad Ambiental:**

Con base en la política de Protección al Medio Ambiente, mismo que supuso el seguimiento y control de los siguientes elementos:

- o En el ámbito interno: El uso y consumo de cuatro recursos naturales: agua; papel, energía eléctrica y combustible.
- o En el ámbito clientes: Lista de exclusión, diagnóstico y compromiso ambiental, operación de modelos de Financiamiento con enfoque ambiental de la sub línea de negocio PROCADENAS.

De la misma manera el proceso de planeación de La Función Social estuvo plenamente alineada con la normativa ASFI, reglamento para la Función Social de los servicios financieros. Por ello IDEPRO IFD ha llevado a cabo un proceso para compatibilizar lo establecido en dicho reglamento y lo establecido en su plan. Dicha compatibilidad ha derivado en el diseño de una matriz de indicadores institucionales relativos a la Función Social, complementados

con los indicadores de Función Social sugeridos en el reglamento de ASFI. Este proceso y producto han sido debidamente aprobados por el Directorio y de acuerdo a lo establecido, debidamente informado a la ASFI. Por lo Plan Anual de Negocios incorpora dicha matriz, estableciendo las metas correspondientes a la gestión 2018.

2. Gobierno corporativo

Para garantizar la gobernabilidad institucional, así como el cumplimiento de la Función Social, IDEPRO IFD cuenta con los siguientes procedimientos, instancias y mecanismos:

- Asamblea de Asociados: Instancia que aprueba los Planes Estratégicos Institucionales (PEI).
- Directorio: Instancia que aprueba los Planes Anuales de Negocio diseñados por el equipo gerencial en estricta correspondencia con el marco estratégico y el PEI. El Directorio también supervisa mensualmente el cumplimiento de los Planes Anuales de Negocio. Los Informes Anuales son preparados por el equipo gerencial, presentados para su aprobación al Directorio y para conocimiento de la Asamblea.
- Comité de Gerentes: Instancia que evalúa periódicamente el nivel de logro de la Misión institucional, el plan estratégico y los planes operativos para que con base en ello, se desarrollen y coordinen las acciones estratégicas institucionales orientadas a optimizar su cumplimiento.

Las gestiones realizadas por dicho comité son de conocimiento de la Gerencia General, además se informa al Directorio todos los avances y resultados del trabajo del Comité de Gerentes.

3. Transparencia

Para coadyuvar al cumplimiento de la Función Social, durante la gestión 2018, se han desarrollado, complementado y actualizado las herramientas de información y promoción que exponen los atributos diferenciadores de los productos y servicios ofertados.

Las principales plataformas o herramientas utilizadas fueron las siguientes:

- Página web institucional: a través de la que se informa no sólo la oferta de servicios, sino el cumplimiento y alcance de la Función Social de la institución.
- Material impreso: volantes por producto distribuidos en procesos de promoción masiva e individual; banners que exponen en forma permanente la oferta y condiciones de oferta de servicios en ambientes de oficina;
- La participación en ferias del crédito, utilizando metodologías y material del programa de Educación financiera para capacitar a los usuarios financieros, y clientes en cuanto a los benéficos, características atributos de la oferta complementada con tópicos para mejor manejo de las finanzas, el crédito además

de conocimiento de lo establecido en la norma nacional en cuanto a derechos y obligaciones de los consumidores financieros.

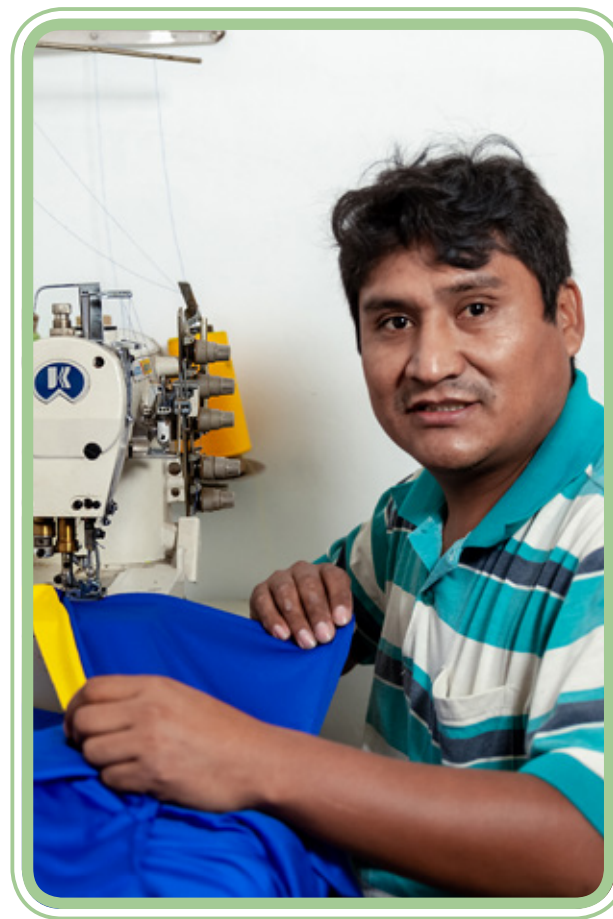
- Mensajería SMS a teléfonos celulares de clientes con consejos y tópicos de Educación Financiera.
- Material audiovisual: videos del programa de educación financiera difundidos en los sistemas de circuito cerrado de las sucursales y agencias.
- RRSS – Facebook: A través de la cuenta institucional de Facebook se socializa la oferta integral de servicios y sus atributos, características y beneficios.

4. Capacitación

En la gestión 2018, la Gerencia Nacional de Desarrollo Institucional y la Jefatura Nacional de Organización y Métodos estuvieron a cargo del monitoreo y evaluación de cumplimiento de los indicadores relativos a la gestión de la Función Social. Adicionalmente, el Jefe Nacional de O&M participó en procesos de capacitación y actualización tal el caso del curso externo "Herramientas para la elaboración del Balance Social", facilitado por ETHOS Consultores SRL.

Durante la gestión 2018, los funcionarios sí recibieron capacitación acerca de los indicadores de Balance Social, debido a que es fundamental que conozcan acerca de las características de los mismos para realizar un adecuado levantamiento de la información.

En el caso del Directorio y la Asamblea, si bien éstos no recibieron una capacitación específica en este tema, éstos son informados de manera mensual y anual, según corresponda sobre el impacto de la Función Social de los servicios financieros en el marco de la estrategia aprobada





IX.

Cumplimiento, metas e indicadores del Balance Social IDEPRO IFD 2018

IX. Cumplimiento, metas e indicadores del Balance Social IDEPRO IFD 2018

Este acápite desgrega la información en cuatro bloques:

- Indicadores y metas de la Función Social, según normativa ASFI
- Cumplimiento de Programas
- Pacto Global Bolivia
- Auditoría Externa Micro finanzas Rating

1. Indicadores y metas de la Función Social, según normativa ASFI

En el Reglamento para la Función Social de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, emitido a través de la Circular 428/2016 del 31 de octubre de 2016, se establecen Objetivos e Indicadores para el Balance Social de entidades financieras reguladas, mismos que deben ser alineados con lo establecido por el Plan Estratégico Institucional. Con base en esta definición, los indicadores de gestión de la Función Social de IDEPRO IFD y descritos en acápites precedentes, fueron complementados en base a dicho reglamento, con el aval correspondiente de las instancias de gobierno de la institución y del ente regulador.

El nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales complementados por normativa



del ente regulador según indicadores y metas para la gestión 2018, se detalla en el siguiente cuadro:

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros ASFI	Objetivos Estratégicos de IDEPRO IFD	Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico 2018
1. Promover el desarrollo integral para el vivir bien	1. Generar Cambio Positivo en el ámbito de los negocios y actividades de los clientes	Los clientes lograron incrementar sus ingresos y patrimonio, sin embargo, debido a factores externos (crisis sectoriales: madera, quinua y castaña, sumadas a contingencias climáticas en zonas rurales), de acuerdo a nuestra medición de impacto, han provocado un decremento en sus utilidades y un incremento poco significativo en la variable empleo.
	2. Lograr el crecimiento sostenido de IDEPRO basado en la especialización de servicios y orientando a la fidelización de clientes	La cobertura de nuestros servicios, direccionados sobre todo al sector productivo (cartera activa y fideicomisos) permitió generar un mantenimiento más que crecimiento, esto fue posible gracias a la continuidad de las estrategias: a) Concentración de la atención en sectores productivos, b) Oferta de servicios especializados financieros y no financieros en varios sectores de la actividad empresarial, c) Gestión de alianzas estratégicas con instancias públicas y privadas, d) Implementación de servicios financieros complementarios (servicios de seguro), orientados a optimizar el impacto del servicio de crédito.
2. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	2. Lograr el crecimiento sostenido de IDEPRO basado en la especialización de servicios y orientando a la fidelización de clientes	El objetivo ha sido alcanzado a partir de los siguientes hechos: a) Se cumplió el tiempo de respuesta a reclamos, b) Los reclamos han sido resueltos en primera instancia y plazo establecido, c) Se actualizaron los siguientes documentos: Reglamento Interno de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores - Manual de Atención al Cliente - Guía de Atención al cliente. d) El índice de satisfacción de clientes alcanzado ha superado la meta establecida.
3. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	3. Consolidar a IDEPRO como una institución financiera de desarrollo regulada y sostenible en el sistema financiero	El objetivo fue alcanzado y superado a partir de las pruebas de continuidad operacional y de planes de contingencia ejecutados a lo largo de la gestión.
4. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	5. Consolidar un modelo de gestión eficiente enfocado en la innovación y desarrollo	Fueron optimizados tiempos en la entrega de servicios, a través de la adecuación de los tiempos de acuerdo a la norma.

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros ASFI	Objetivos Estratégicos de IDEPRO IFD	Nivel de cumplimiento del objetivo estratégico 2018
5. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	1. Generar Cambio Positivo en el ámbito de los negocios y actividades de los clientes	El objetivo ha sido superado habiendo capacitado a 6.230 clientes. Monto que sobrepasa el mínimo requerido del 20% de 12.997 clientes.
	2. Lograr el crecimiento sostenido de IDEPRO, basado en la especialización de servicios y orientado a la fidelización de los clientes	
6. Realizar acciones contra la pobreza	1. Generar Cambio Positivo en el ámbito de los negocios y actividades de los clientes	Las metas referidas a los indicadores han sido cumplidas (caso proporción de clientes en área rural, número de pagos de bonos estatales como el Bono Juana Azurduy, accesos a infraestructura de oficinas adecuados para personas con discapacidad).
	2.- Lograr el crecimiento sostenido de IDEPRO basado en la especialización de servicios y orientando a la fidelización de clientes	

2. Cumplimiento de Programas

• Resultados del Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

El Plan anual institucional de RSE para la gestión 2018 estuvo estructurado con el propósito de focalizar sus impactos en los siguientes públicos de interés y alineado a los siguientes compromisos:

Público de Interés	Compromiso RSE
Cliente Externo	Se definirán Proyectos RSE orientados a fortalecer el impacto buscado por la prestación de servicios de IDEPRO IFD a Pequeños Productores y MyPEs. En particular, serán parte de Proyectos para el Cliente Externo, el subsidio parcial en la prestación de Servicios Empresariales que complementen a los servicios de crédito. Así también, serán parte de los proyectos RSE aquellos que se orienten a minimizar el riesgo crediticio para el cliente, a través del Programa de Educación e Información Financiera y aquellos que pongan en práctica los Principios de Protección al Cliente.
Institución y Cliente interno	Se definirán Proyectos RSE orientados hacia el fortalecimiento del comportamiento ético y socialmente responsable de los colaboradores eventuales y permanentes y de la institución en su conjunto. En particular, se definirán Proyectos RSE orientados al fortalecimiento de destrezas de los colaboradores que sean compatibles con los cambios que se buscan en el cliente externo.
Medio Ambiente	Se definirán Proyectos RSE orientados al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, tanto en el ámbito de la actividad institucional, como en la actividad empresarial de los clientes que utilizan los servicios financieros de IDEPRO IFD.
Comunidad	Se definirán Proyectos RSE orientados a la búsqueda del bienestar social en los ámbitos geográficos y demográficos donde opera IDEPRO IFD, respetando la diversidad cultural y promoviendo la reducción de las desigualdades económicas y sociales.

El plan 2018 contempló seis proyectos, mismos que se enfocaron en los cuatro públicos de interés: a) dos proyectos para cliente interno; b) un proyecto para Medio Ambiente; c) un proyecto para Comunidad; y d) dos proyectos para Cliente Externo.

Los recursos destinados a la ejecución del Plan RSE fueron debidamente aprobados por la Asamblea de Asociados y alcanzaron un total de Bs554.247, 41, la ejecución fue del 58,7 % del presupuesto total.

- ✓ El primer proyecto enfocado en el cliente externo fue el Programa institucional de Educación Financiera que tuvo un alcance de 6.230 clientes capacitados a través de distintas acciones y programas.
- ✓ El segundo proyecto enfocado a cliente externo, se sustentó en los Servicios Empresariales Especializados (SEE). Estos Servicios Empresariales (capacitación o asistencia técnica) son para los clientes que acceden a créditos de la Sub-línea PROCADENAS, se trata de un servicio adicional que coadyuva a optimizar el impacto del servicio de crédito en la unidad económica para disminuir el riesgo para el cliente. Como parte de esta iniciativa, fueron atendidos con servicios de asistencia técnica clientes de las siguientes cadenas vigentes de acuerdo a los objetivos planteados en la gestión 2018.

• Resultados del programa de Responsabilidad Ambiental (RA)

El Programa de Responsabilidad Ambiental (RA) en IDEPRO IFD ha operado durante la gestión bajo la Política de Gestión de Protección al Medio Ambiente (PPMA) vigente. Durante la gestión 2018 el cumplimiento del atributo de Responsabilidad Ambiental (RA) manifestado en la Visión, traducido en la Política de Protección al Medio Ambiente (PPMA), ha sido monitoreado y expresado en los siguientes resultados:

✓ Resultados del ámbito interno

Durante la gestión 2018, como cada gestión, se ha llevado a cabo el seguimiento al consumo de los recursos: papel, agua, energía eléctrica y combustible. Este seguimiento supone una cuantificación de uso de dichos recursos y la aplicación de medidas para su uso más eficiente. Como resultado de la aplicación de medidas, se tuvo una leve disminución de consumo de energía, agua y combustible por funcionario en relación a la gestión anterior; el nivel de consumo de papel registrado en la gestión 2018 se incrementó de forma leve.

✓ Resultados del ámbito externo - clientes

Obligatoriedad del Diagnóstico Ambiental para todas las solicitudes de crédito por montos mayores o iguales a Bs. 70.000. En caso de que el diagnóstico detectara un impacto ambiental negativo producto de

las actividades de la empresa, el cliente debe firmar un Compromiso Ambiental que contemple acciones de mitigación de dicho impacto.

Lista de Exclusión referida a actividades de alto riesgo para el medio ambiente. La Política establece que no se atenderán bajo ninguna consideración solicitudes de financiamiento cuyo destino esté incluido dentro de la lista que se detalla a continuación:

- Producción o comercialización de cualquier producto o actividad considerada ilegal bajo leyes bolivianas
- Comercialización de animales o productos animales regulados por CITES (Convención Internacional de Comercialización de Especies en Peligro de la Fauna y Flora Salvajes)
- Producción y comercialización de materiales radioactivos
- Producción y comercialización de fibras de asbesto no certificadas
- Producción y comercialización de madera u otros productos forestales al margen de lo establecido en la Ley Forestal vigente
- Producción o comercialización de productos que contengan PCBs.
- Producción o comercialización de pesticidas/herbicidas sujetos a discontinuación internacional o prohibiciones

- Producción o comercialización de sustancias que agoten el ozono sujetas a discontinuación internacional

La Sub-Línea de negocios PROCADENAS, se complementa con servicios empresariales que traducen en un conjunto Modelos de Financiamiento. En la gestión 2018, se han atendido 7 sectores, con 15 Modelos de Financiamiento. Del conjunto de modelos, 70,6% incluye un enfoque ambiental, habiéndose colocado el 84.32% de la cartera a partir de dichos modelos.

3. IDEPRO IFD y el Pacto Global

Como parte del modelo de Gestión de la Función Social, en Octubre de 2018, IDEPRO – IFD ratifica su compromiso voluntario frente a los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas referidos a los Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, a través de una carta dirigida al Secretario General de las Naciones Unidas y cumpliendo el compromiso de publicar la Comunicación de Progreso 2018-2019 en la página web correspondiente. Esta gestión ha sido socializada de forma interna entre el público interno así como a los públicos de interés externos a través de la página web institucional.



Pacto Global
Red Bolivia

4. Auditoria Social Externa – Microfinanzas Rating

La calificadora internacional de riesgo Microfinanzas, evaluó el Desempeño Social de IDEPRO IFD otorgando en 2108 la siguiente nota:



IDEPRO IFD

Gestión 2018

